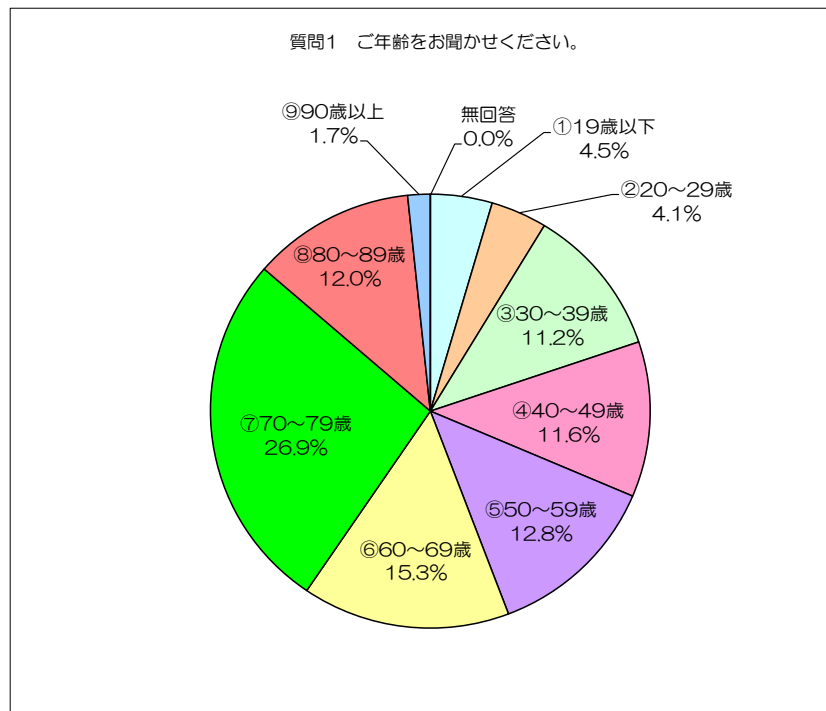


[患者さんについて]

質問 1 ご年齢をお聞かせください。

① 19歳以下	② 20～29歳	③ 30～39歳	④ 40～49歳	⑤ 50～59歳	⑥ 60～69歳	⑦ 70～79歳	⑧ 80～89歳	⑨ 90歳以上	無回答
11	10	27	28	31	37	65	29	4	0

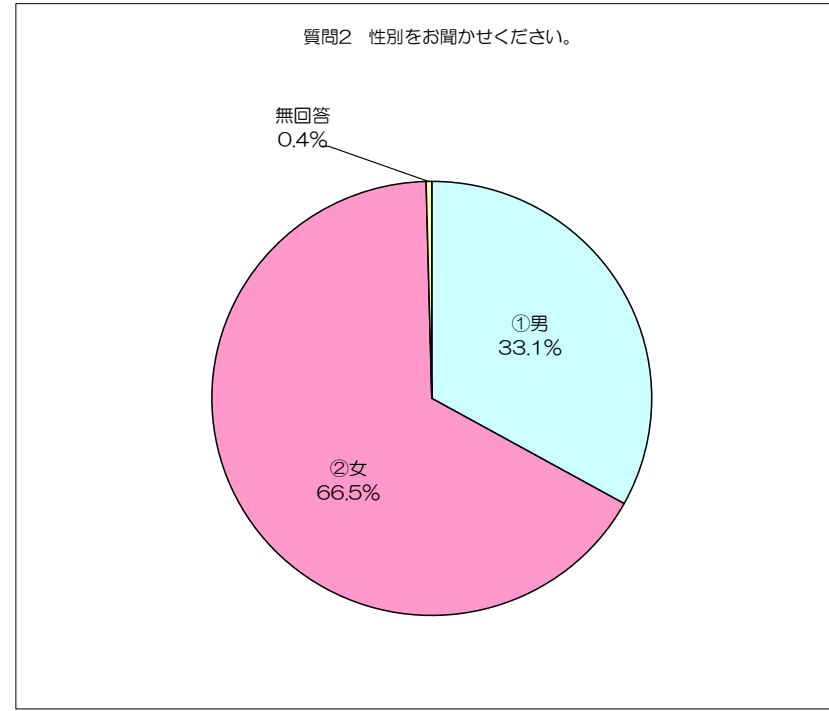
有効回答数 242



質問 2 性別をお聞かせください。

① 男	② 女	無回答
80	161	1

有効回答数 242

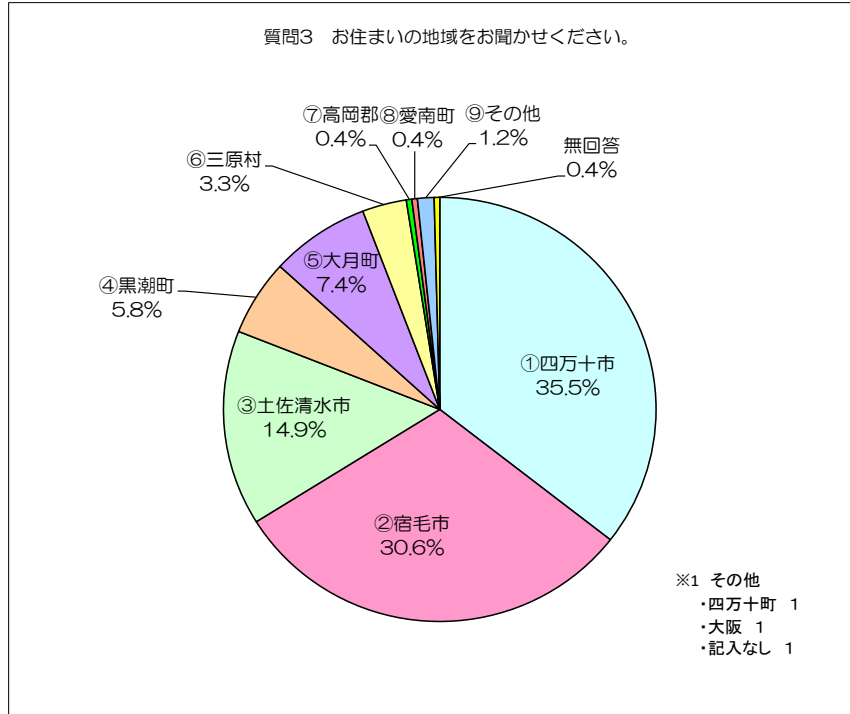


[患者さんについて]

質問 3 お住まいの地域をお聞かせください。

① 四万十市	② 宿毛市	③土佐清水 市	④ 黒潮町	⑤ 大月町	⑥ 三原村	⑦ 高岡郡	⑧ 愛南町	⑨その他 ※1	無回答
86	74	36	14	18	8	1	1	3	1

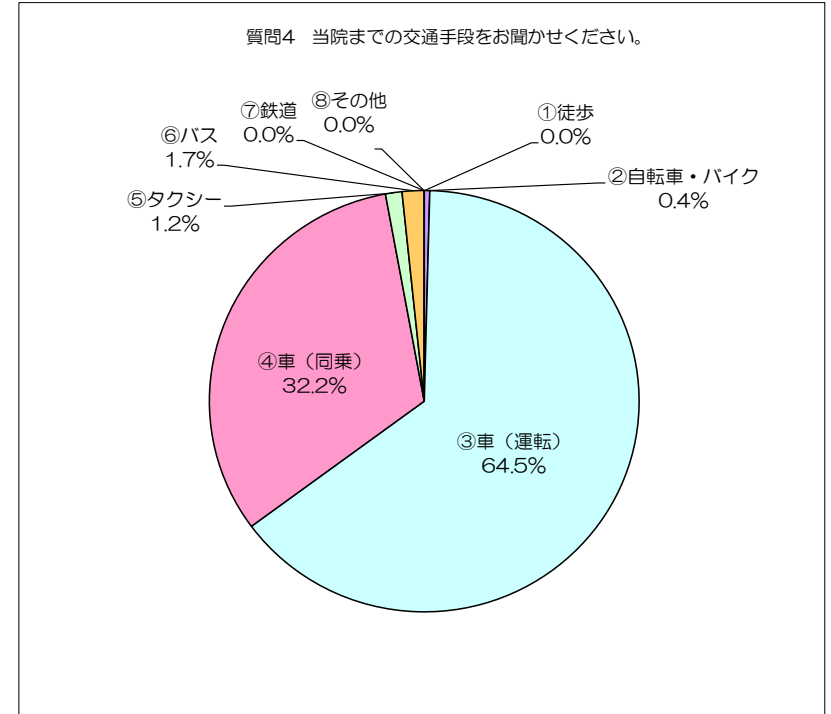
有効回答数 242



質問 4 当院までの交通手段をお聞かせください。

① 徒歩	②自転車・ バイク	③ 車(運転)	④ 車(同乗)	⑤ タクシー	⑥ バス	⑦ 鉄道	⑧その他
0	1	156	78	3	4	0	0

有効回答数 242

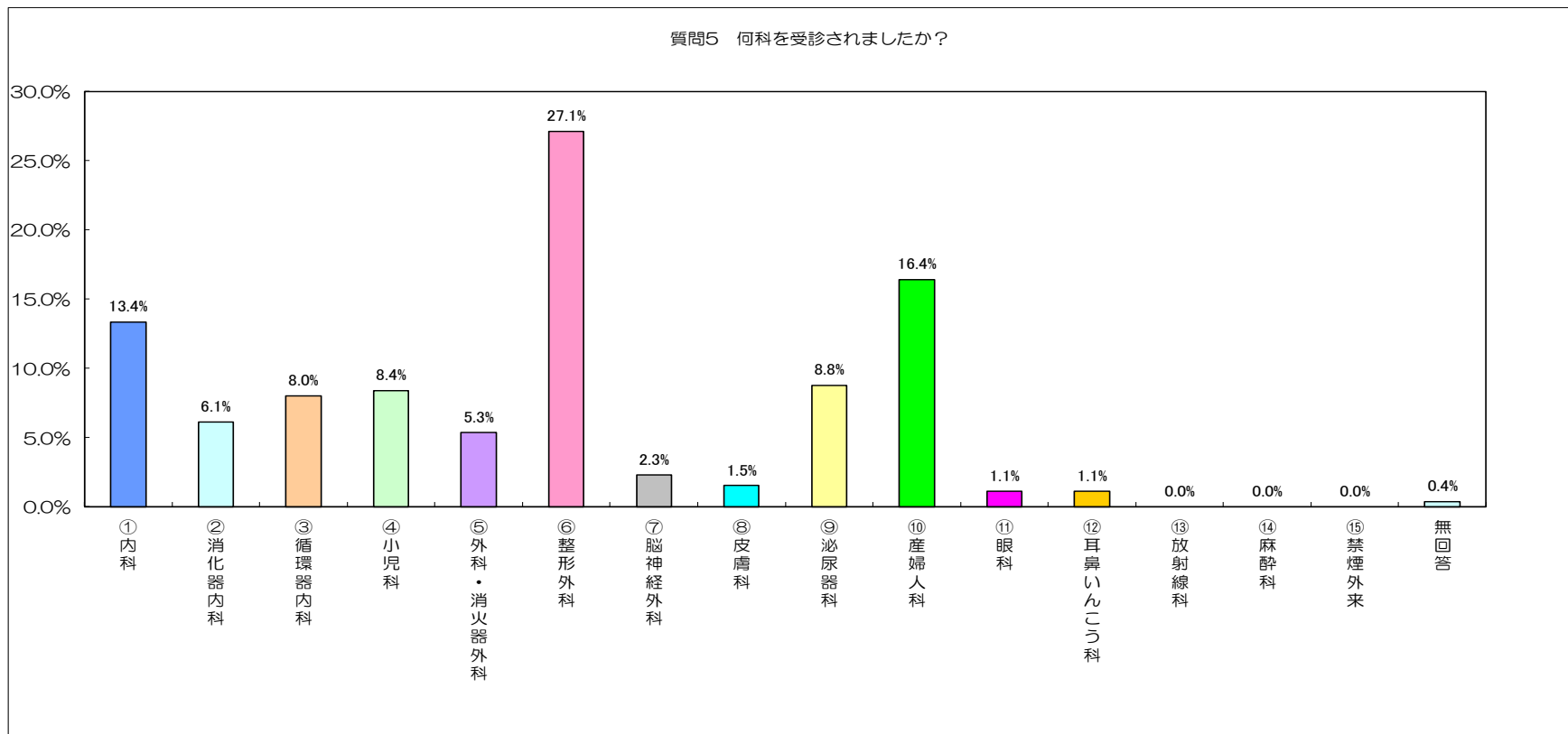


[患者さんについて]

質問 5 何科を受診されましたか？

① 内科	② 消化器 内科	③ 循環器 内科	④ 小児科	⑤ 外科・消 火器外科	⑥ 整形外科	⑦ 脳神経 外科	⑧ 皮膚科	⑨ 泌尿器科	⑩ 産婦人科	⑪ 眼科	⑫ 耳鼻い んこう科	⑬ 放射線科	⑭ 麻酔科	⑮ 禁煙外来	無回答
35	16	21	22	14	71	6	4	23	43	3	3	0	0	0	1

有効回答数 262 (複数回答あり)

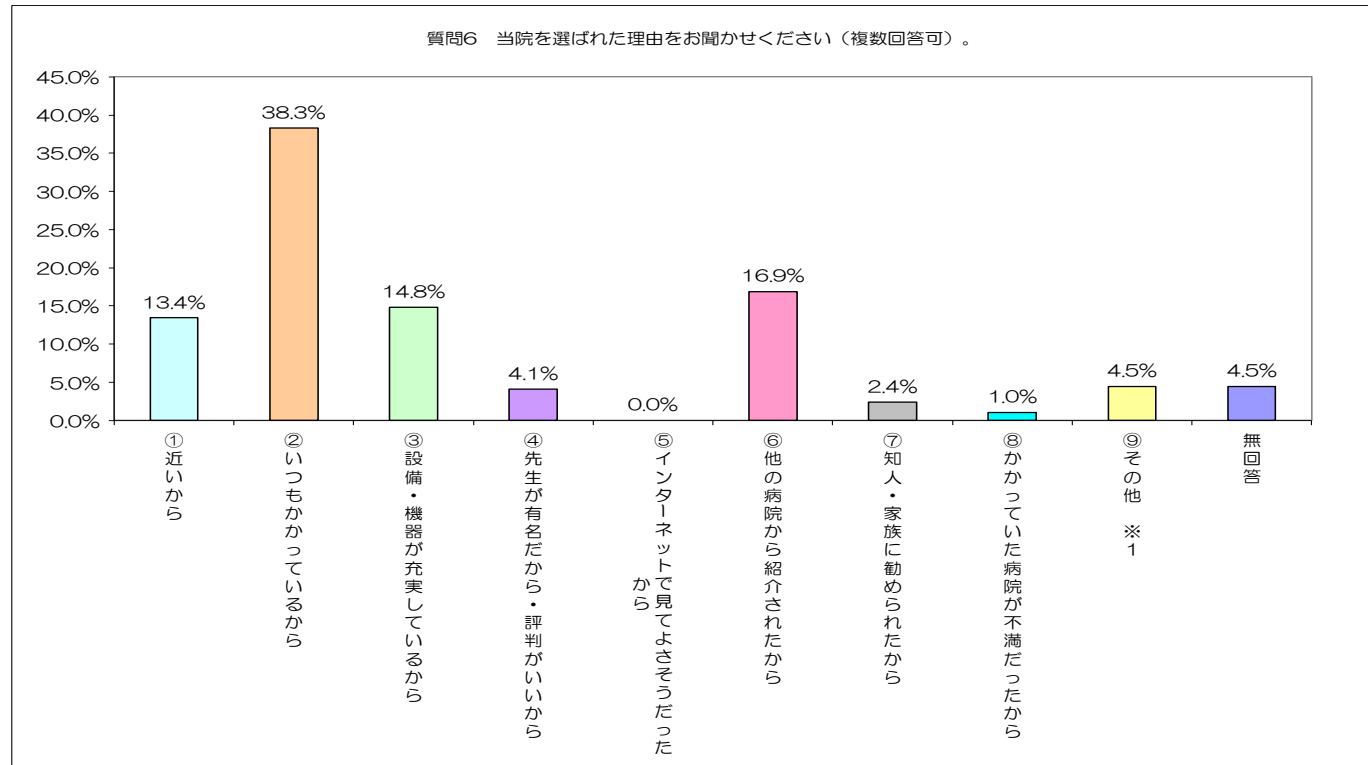


【患者さんについて】

質問 6 当院を選ばれた理由をお聞かせください（複数回答可）。

①近いから	②いつもかかっているから	③設備・機器が充実しているから	④先生が有名だから・評判がいいから	⑤インターネットで見てよさそうだったから	⑥他の病院から紹介されたから	⑦知人・家族に勧められたから	⑧かかっていた病院が不満だったから	⑨その他 ※1	無回答
39	111	43	12	0	49	7	3	13	13

有効回答数 290



※1 ⑨その他 13

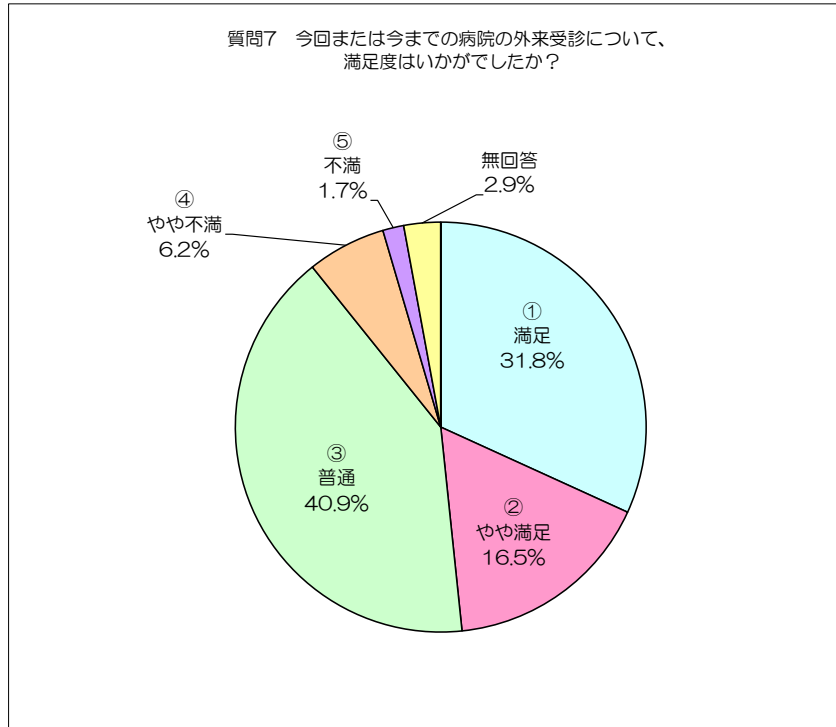
- ・救急車で運ばれてから 6
- ・他の病院がないので 3
- ・夜間の診察を受けた為 2
- ・産科があったから 1
- ・とくになし 1

[病院の満足度について]

質問 7 今回または今までの病院の外来受診について、満足度はいかがでしたか？

①満足	②やや満足	③普通	④やや不満	⑤不満	無回答
77	40	99	15	4	7

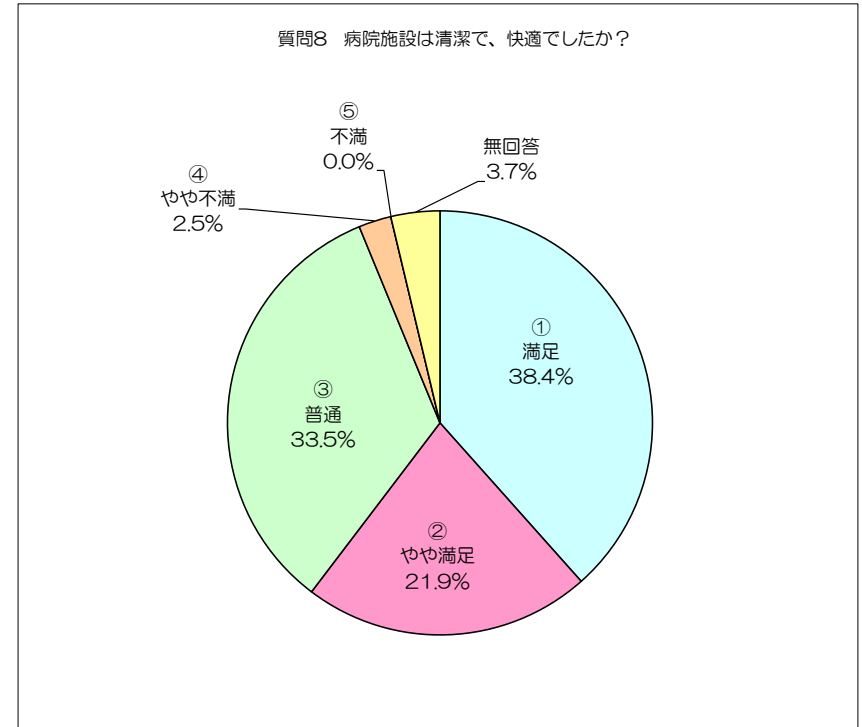
有効回答数 242



質問 8 病院施設は清潔で、快適でしたか？

①満足	②やや満足	③普通	④やや不満	⑤不満	無回答
93	53	81	6	0	9

有効回答数 242

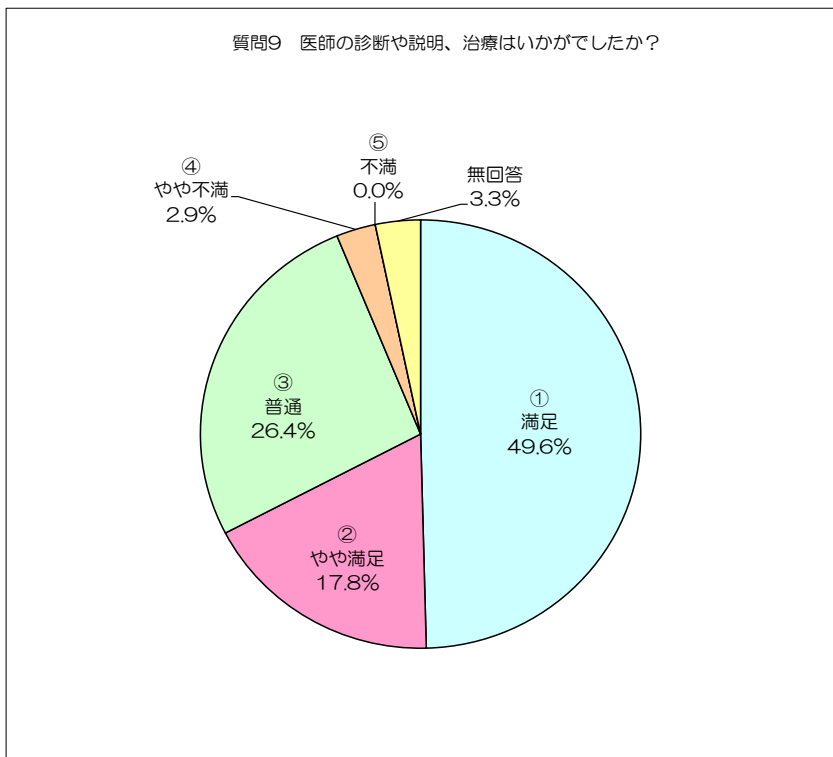


[スタッフについて]

質問 9 医師の診断や説明、治療はいかがでしたか？

① 満足	② やや満足	③ 普通	④ やや不満	⑤ 不満	無回答
120	43	64	7	0	8

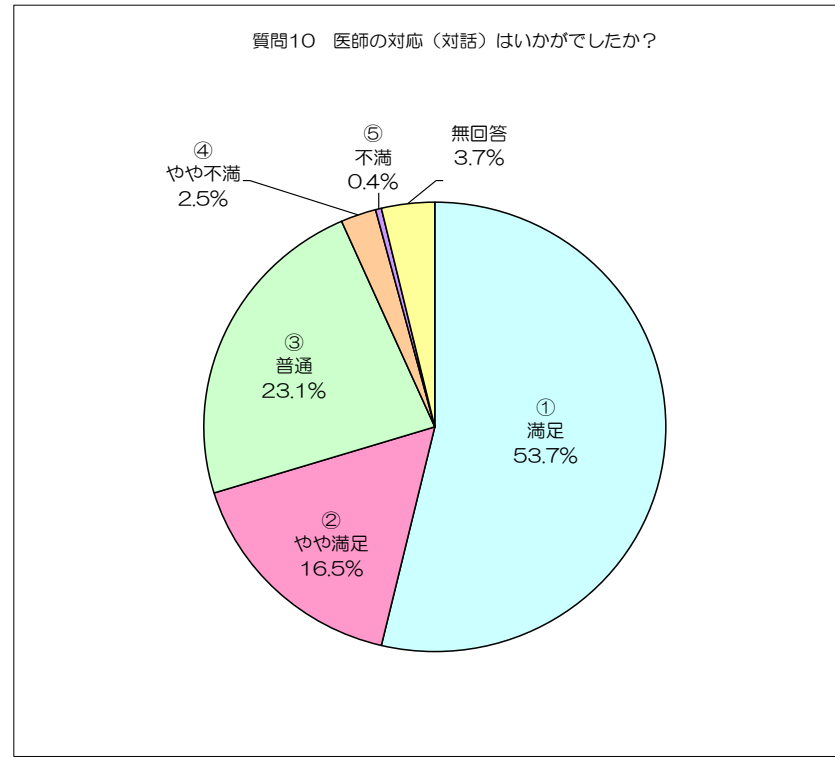
有効回答数 242



質問 10 医師の対応（対話）はいかがでしたか？

① 満足	② やや満足	③ 普通	④ やや不満	⑤ 不満	無回答
130	40	56	6	1	9

有効回答数 242

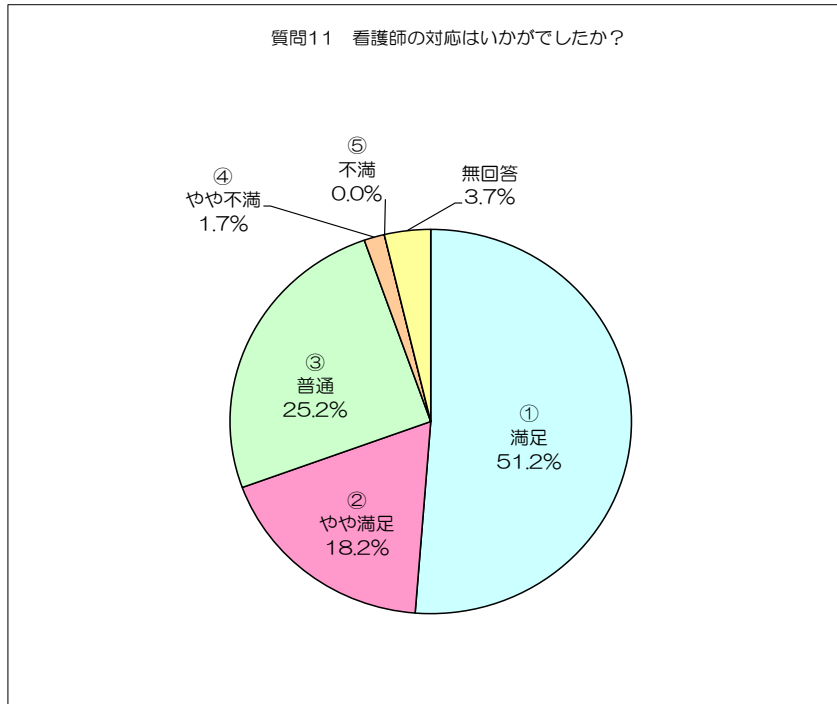


[スタッフについて]

質問 11 看護師の対応はいかがでしたか？

① 満足	② やや満足	③ 普通	④ やや不満	⑤ 不満	無回答
124	44	61	4	0	9

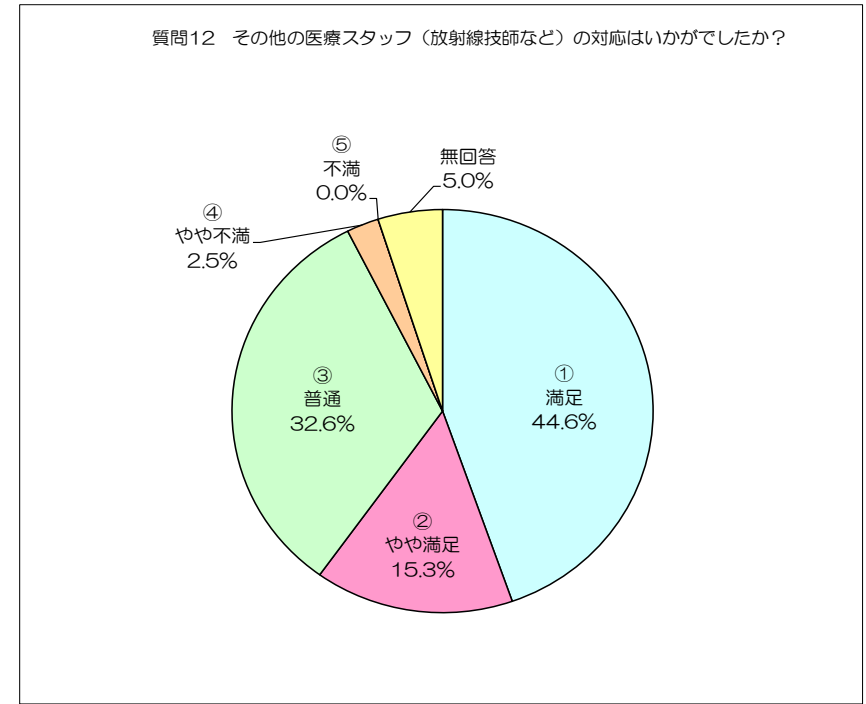
有効回答数 242



質問 12 その他の医療スタッフ（放射線技師など）の対応はいかがでしたか？

① 満足	② やや満足	③ 普通	④ やや不満	⑤ 不満	無回答
108	37	79	6	0	12

有効回答数 242

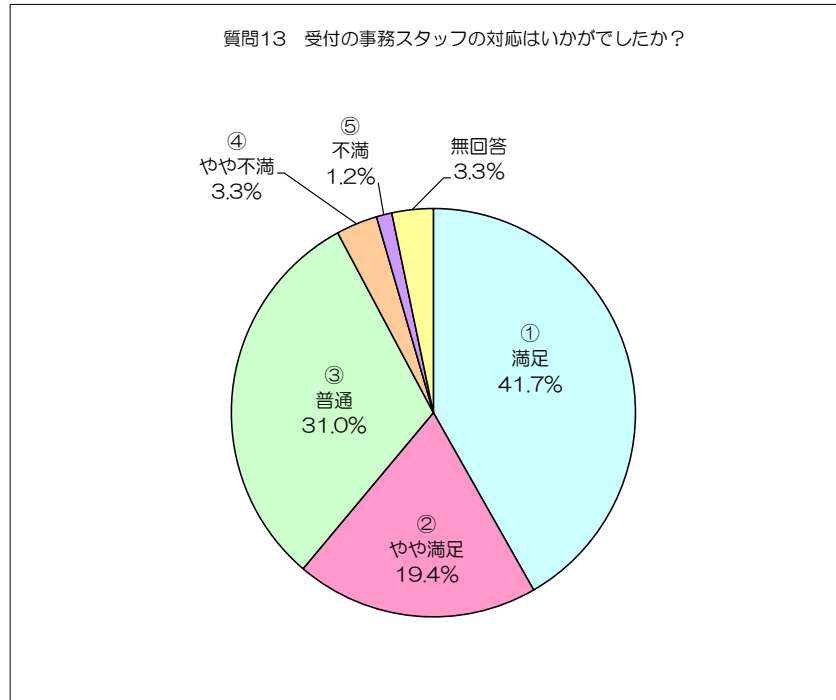


[スタッフについて]

質問 13 受付の事務スタッフの対応はいかがでしたか？

① 満足	② やや満足	③ 普通	④ やや不満	⑤ 不満	無回答
101	47	75	8	3	8

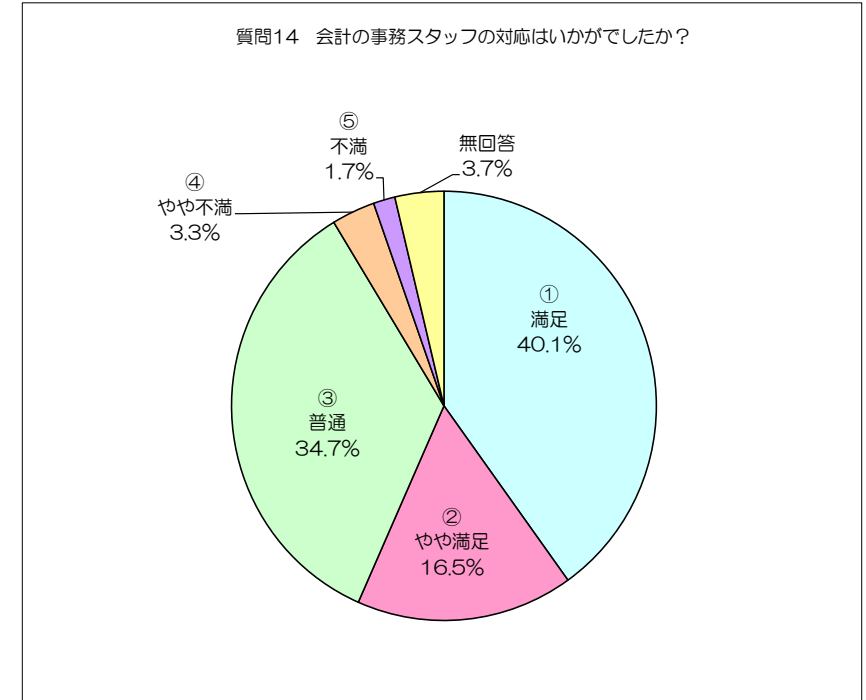
有効回答数 242



質問 14 会計の事務スタッフの対応はいかがでしたか？

① 満足	② やや満足	③ 普通	④ やや不満	⑤ 不満	無回答
97	40	84	8	4	9

有効回答数 242





## ご意見・ご要望

[スタッフについて]

**質問 15** 病院スタッフについて、ご意見・ご要望・お褒めの言葉などございましたらご記入ください。

<ul style="list-style-type: none"> <li>いつも親切に対応いただくのでありがたいです。</li> </ul>	内科
<ul style="list-style-type: none"> <li>診察後の医療事務において、PCによる最中に事務員同士の会話の為入力の手が止まっているのが散見される。処理を待っている人が居ることを考えて、速やかに処理をしていただきたい。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>いつも親切に対応して頂いており、感謝しています。</li> </ul>	内科 消化器内科 眼科
<ul style="list-style-type: none"> <li>前より明るく対応してもらえる。優しさを感じる。</li> </ul>	消化器内科
<ul style="list-style-type: none"> <li>眼科の受付の方と看護師さん、みんな優しく良い方達ばかりでした。消化器内科の宇賀先生、説明も分かりやすく良いです。今までの先生達と比べて診察までの待ち時間が短いのも有難いです。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>ごく一部の事務の方、もうちょっと対応に気をつけてくれたらありがたい。度々、イヤな気分させられる。愛想よくする必要もないけど、病気で弱って来てる人に不機嫌な所を出されると傷つきます。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>お世話になりました。</li> </ul>	循環器内科
<ul style="list-style-type: none"> <li>良いと思います。</li> </ul>	

## ご意見・ご要望

### [スタッフについて]

#### 質問 15 病院スタッフについて、ご意見・ご要望・お褒めの言葉などございましたらご記入ください。

<ul style="list-style-type: none"> <li>小児科のスタッフの方々、みなさんやわらかい感じでもとも印象が良いです。長くいる男性看護師の方がいつも優しい対応で、親子共々ほっとさせてもらっています。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>知識を持っている医師を置いてほしい。</li> </ul>	小児科
<ul style="list-style-type: none"> <li>凄く対応の良い（話をしっかり聞いてくれたり、気持ちを察してくれたり、説明を詳しくしてくれる）医師、看護師の方がいる一方、高圧的な対応の医師、看護師もいて、対応の差が激しく感じます。以前、子供が黒色便が出て夜間救急を受診した際、ろくな診察もせず、鼻血と決めつけられ、帰された。帰宅中の車内で大量の吐血をしてぐったり顔面蒼白になり病院に引き返したが、鼻血を飲んで気分が悪いだけと言われ翌日町の耳鼻科へ行くようにと言われ帰された。翌日、耳鼻科医師が、ただごとではないと紹介状を書いてくれて、日中けんみん小児科を受診し血液検査をすると輸血一步手前の貧血で即入院。あのまま出血が止まっていなかったら、子供は死んでいたんじゃないかと思うと怖くて仕方ありませんでした。小児ではありえないと決めつけず、しっかり患者を診てほしい。幡多ではけんみん病院が命綱です。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>受付の方の対応は、無駄のない動きで、チームワークが取れていると思います。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>整形の尾崎先生にはお世話になりました。対応も良く安心できました。（3月で終わるときいて残念ショックです。）後任の先生も尾崎みたいな先生を！</li> </ul>	整形外科
<ul style="list-style-type: none"> <li>初診スタッフの対応の説明が分かりにくかった。レントゲンが終わってまだ着替えているのに急がされた。高齢者は着衣に時間がかかります。待ってください。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>挨拶がされていない人が多い。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>私の採血を担当してくれた看護婦さんがとっても丁寧に優しくしてくれたので、来てよかったと思いました。次の予約の時も同じ人にしてもらいたいです。よろしくお願いします。ありがとうございました。</li> </ul>	脳神経外科

ご意見・ご要望

[スタッフについて]

質問 15 病院スタッフについて、ご意見・ご要望・お褒めの言葉などございましたらご記入ください。

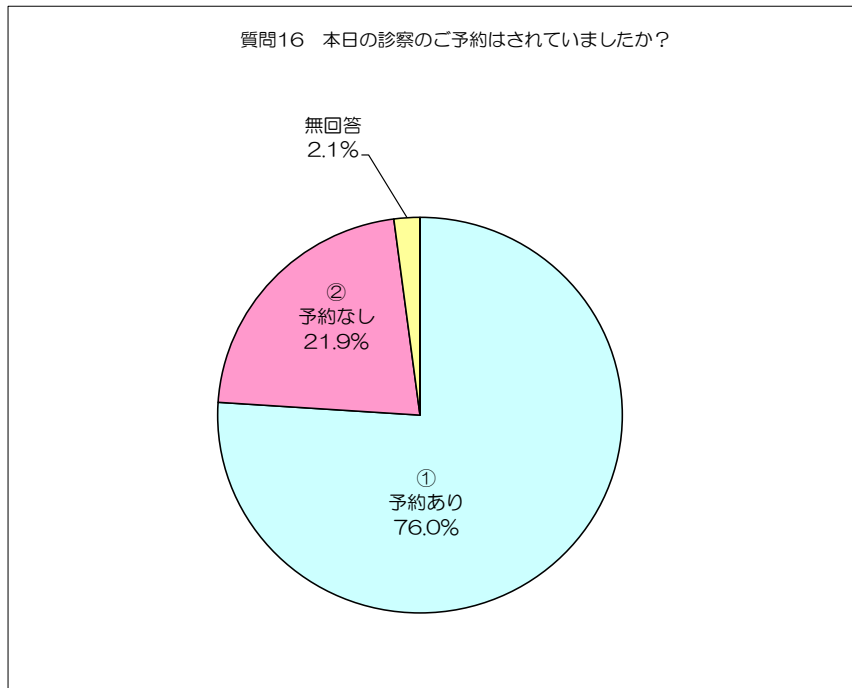
<ul style="list-style-type: none"> <li>患者対応で忙しい中、みなさんよくやっているといます。会計も以前より早くなったと感じます。</li> </ul>	皮膚科
<ul style="list-style-type: none"> <li>時間長いけど人が多いので仕方ないかな。</li> </ul>	泌尿器科
<ul style="list-style-type: none"> <li>時間外の対応(Tel)には、丁寧で説明も良かったが、Drの不足か間に合わない、看れないとの対応には、体調の悪さがあっても、我慢を強いられる。Drの不足分を見直してほしい。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>前回よりもスムーズに進みました。</li> </ul>	産婦人科
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cブロックの受付の方は、いつ来ても感じが良いです。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>何時も良い対応をしていただき安心して来院できます。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>気持ちの良い対応をしてもらってます。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>可もなく不可もなく普通に満足です。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>初診受け付け時間がかかりすぎ、スタッフ不足。</li> </ul>	耳鼻いんこう科
<ul style="list-style-type: none"> <li>質問10…その病気になった原因は何なのか、もう少し、詳しい説明が欲しかった。</li> </ul>	

[待ち時間について]

質問 16 本日の診察のご予約はされていませんか？

① 予約あり	② 予約なし	無回答
184	53	5

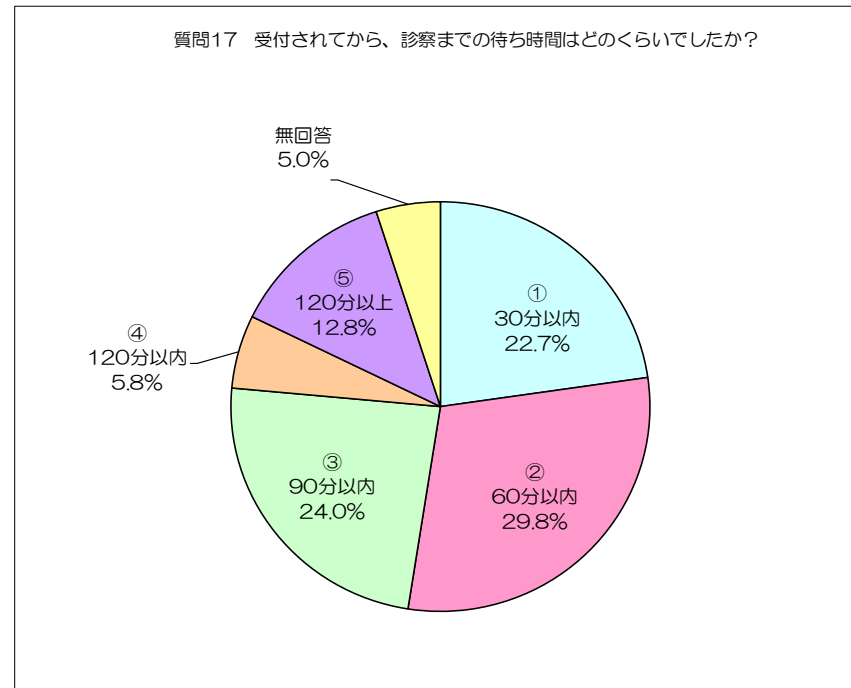
有効回答数 242



質問 17 受付されてから、診察までの待ち時間はどのくらいでしたか？

① 30分以内	② 60分以内	③ 90分以内	④ 120分以内	⑤ 120分以上	無回答
55	72	58	14	31	12

有効回答数 242

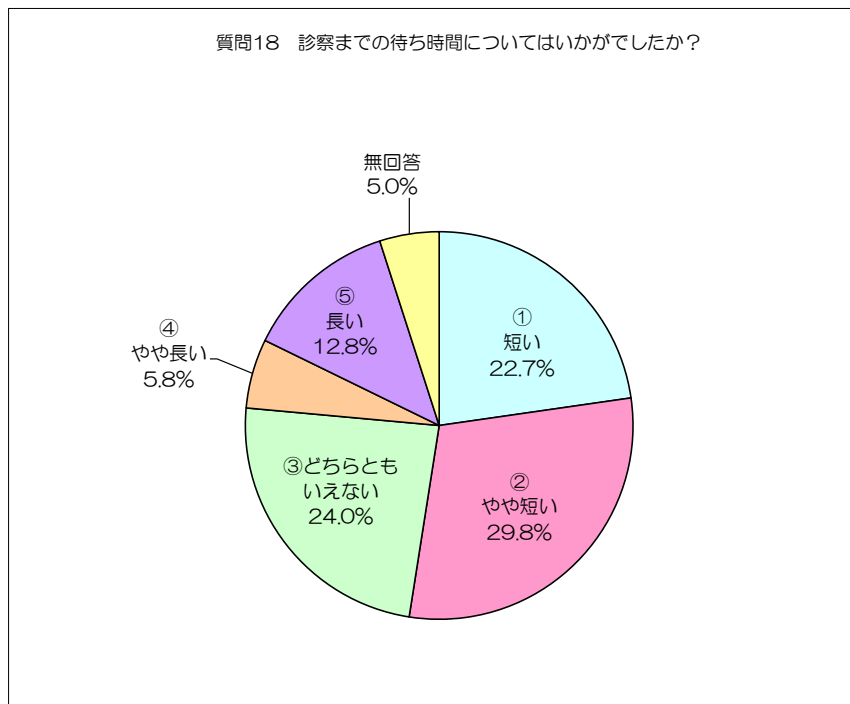


[待ち時間について]

質問 18 診察までの待ち時間についてはいかがでしたか？

① 短い	② やや短い	③ どちらとも いえない	④ やや長い	⑤ 長い	無回答
55	72	58	14	31	12

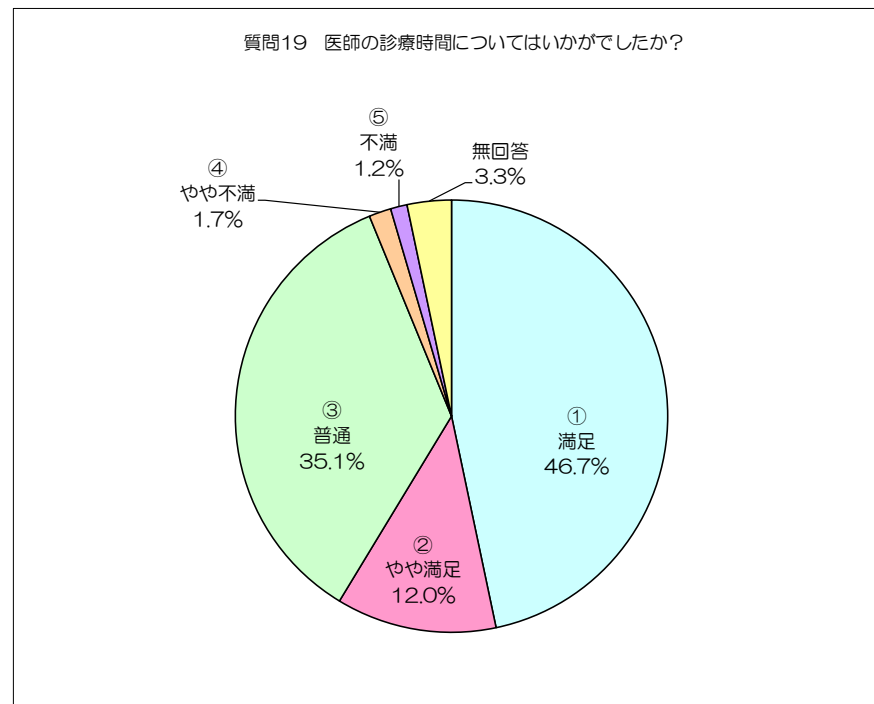
有効回答数 242



質問 19 医師の診療時間についてはいかがでしたか？

① 満足	② やや満足	③ 普通	④ やや不満	⑤ 不満	無回答
113	29	85	4	3	8

有効回答数 242



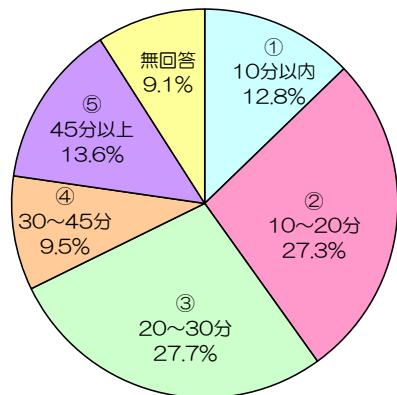
【待ち時間について】

質問 20 診察・検査などを終えてから会計までの待ち時間はどのくらいでしたか？

① 10分以内	② 10～20分	③ 20～30分	④ 30～45分	⑤ 45分以上	無回答
31	66	67	23	33	22

有効回答数 242

質問20 診察・検査などを終えてから会計までの待ち時間はどのくらいでしたか？

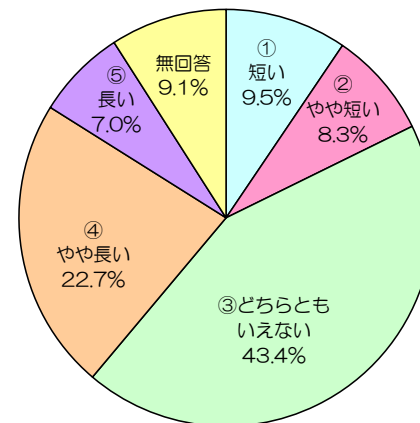


質問 21 会計までの待ち時間についてはいかがでしたか？

① 短い	② やや短い	③ どちらとも いえない	④ やや長い	⑤ 長い	無回答
23	20	105	55	17	22

有効回答数 242

質問21 会計までの待ち時間についてはいかがでしたか？



## ご意見・ご要望

[待ち時間について]

質問 22 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

<ul style="list-style-type: none"><li>• 会計までの時間が以前よりは短くなってありがたいと思います。</li></ul>	内科
<ul style="list-style-type: none"><li>• 待ち時間が長すぎる。他の科への連絡が不十分。</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• すべての待ち時間が短くなったと思う。</li></ul>	消化器内科
<ul style="list-style-type: none"><li>• 診察が終わってから会計が出るまでに時間が掛かっているように思いますが？</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 検査も診察も全部終わってから各科の受付に戻って、次回の予約票をもらうまでの時間がけっこうかかるのでもう少し早くしていただくと有難いです。</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 予約していない人もスムーズに診察できるように、家で予約受付できるアプリがあると病院内で待たなくてもすむし、子どもがいると家でその時間まで待てるから便利だと思う。</li></ul>	小児科
<ul style="list-style-type: none"><li>• けんみんは長いものだという頭でできているので、待ち時間はこちらが時間をつぶせる工夫をしています。</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 初診受付のスタッフの人数を増やしてほしい。</li></ul>	

## ご意見・ご要望

[待ち時間について]

質問 22 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

<ul style="list-style-type: none"><li>・ 診察日が少ないので待ち時間がかかるのももう少し、せめて週3日に。</li></ul>	整形外科
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 診察から受付に呼ばれるまでの時間が長い。</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 診察が終わり会計へ行くまでが長く待たされる。</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 診察が終わって会計までの時間が長すぎ。会計も長い。</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 8：27に受付をし、ブロックでの受付は8：30でした。予約なしなので多少は待つつもりでしたが5時間以上待たされました。痛みがあるので受診したのに予約者ばかりで、13：50に呼ばれました。優先なのはいかなものでしょうか。</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 受付をする際、早めに来ている人が、後回しに並んでいることがありそれが不満に思う人がいるのではないのでしょうか？予約時間にどう関係しているのかは分かりませんが。</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 診察終わり、受付、終わるのがいつも長い。</li></ul>	泌尿器科
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 前と比べて、時間が短くなったように思う。スタッフが明るくなったと思う。</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 全体的に長い。人員不足！我慢、待つことが普通になっている。現状は、仕方ないことでしょうか。</li></ul>	



## ご意見・ご要望

[待ち時間について]

質問 22 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

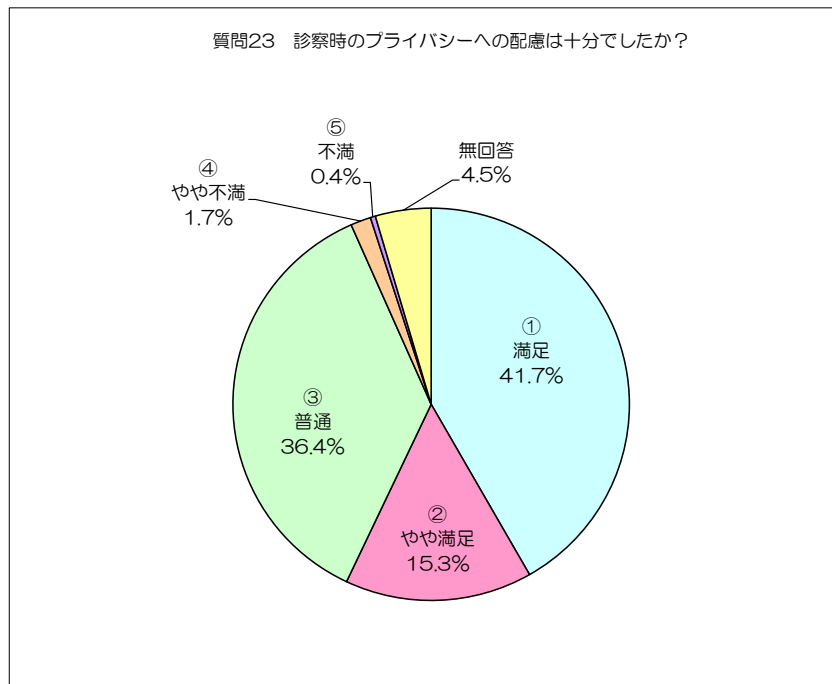
<ul style="list-style-type: none"><li>・会計が機械化されて、高齢者にはとまどうけれど、係の方が親切に対応して下さい、ありがたいです。</li></ul>	産婦人科
<ul style="list-style-type: none"><li>・会計も早く進んでよかったです。</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>・調剤薬局の前のFAXにいるスタッフさん、もう少しお年寄りに対応良くできませんか？お年寄りは、そんなに早く機械うてません。イライラしてるのが見ても分かります。</li></ul>	

[その他、受療環境について]

質問 23 診察時のプライバシーへの配慮は十分でしたか？

① 満足	② やや満足	③ 普通	④ やや不満	⑤ 不満	無回答
101	37	88	4	1	11

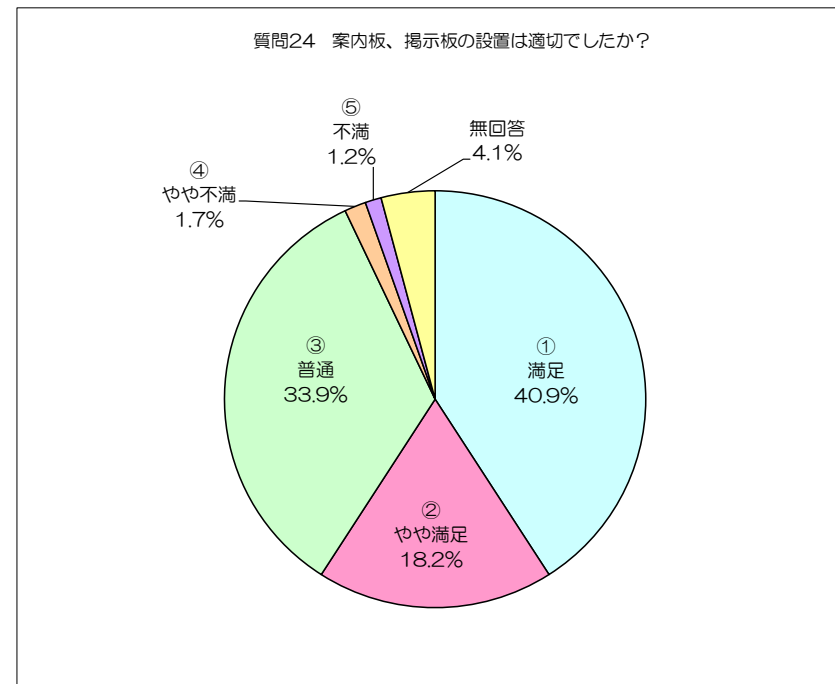
有効回答数 242



質問 24 案内板、掲示板の設置は適切でしたか？

① 満足	② やや満足	③ 普通	④ やや不満	⑤ 不満	無回答
99	44	82	4	3	10

有効回答数 242

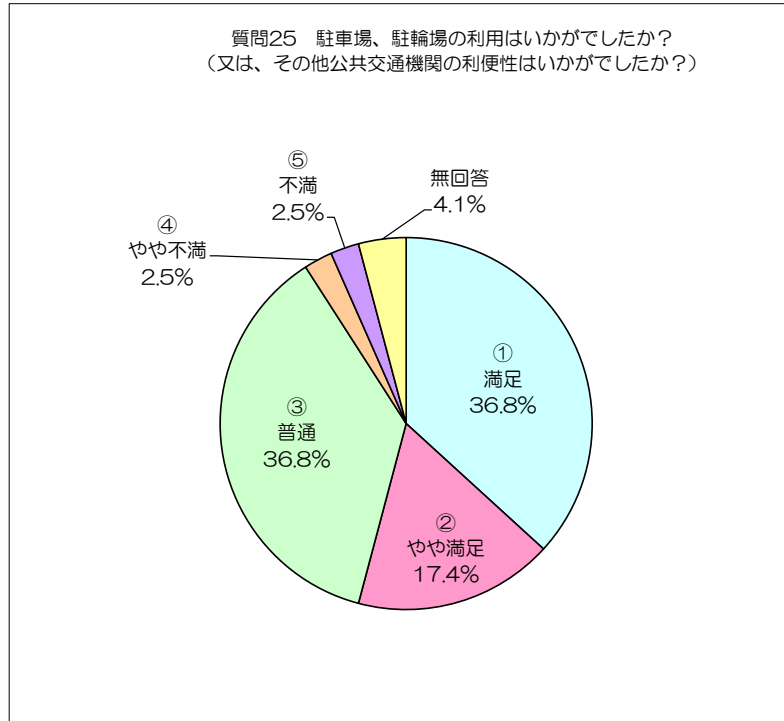


[その他、受療環境について]

質問 25 駐車場、駐輪場の利用はいかがでしたか？  
(又は、その他公共交通機関の利便性はいかがでしたか？)

① 満足	② やや満足	③ 普通	④ やや不満	⑤ 不満	無回答
89	42	89	6	6	10

有効回答数 242



ご意見・ご要望

[その他、受療環境について]

質問 26 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

<ul style="list-style-type: none"> <li>入院時の食事がまずい。作っている人が試食しているのか？と思う。自分が食べておいしい物を出して欲しい。</li> </ul>	内科
<ul style="list-style-type: none"> <li>事務手続きが長い。時々おしゃべりで手が止まっている。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>紹介状ありの受付の方の笑顔がなく人員が少ないのか時間がかかりすぎである。</li> </ul>	内科 循環器内科
<ul style="list-style-type: none"> <li>問診時、待合室でカーテン1枚越しで話が丸聞こえで若い方は恥ずかしいと思います。消化器や泌尿器科など。</li> </ul>	消化器内科
<ul style="list-style-type: none"> <li>24について、次の呼び出しが無いのでわからない。終わった人の番号がずっとついている。</li> </ul>	循環器内科
<ul style="list-style-type: none"> <li>駐車場整備のおじさん、いつもあいさつが気持ちよくなります。</li> </ul>	小児科
<ul style="list-style-type: none"> <li>トイレで大人のおむつを交換できる施設を設けてほしい。</li> </ul>	外科・消化器 外科
<ul style="list-style-type: none"> <li>駐車場のスペースに原付のバイクが止めてあり、迷惑でした。</li> </ul>	整形外科
<ul style="list-style-type: none"> <li>診察中の声が待合室に聞こえている。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>幡多でただ1つだけの総合病院だから、科も充実させてほしい。</li> </ul>	

## ご意見・ご要望

[その他、受療環境について]

質問 26 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

・わかりやすい。	泌尿器科
・コンビニの品不足への対応、加工品など。	
・駐車場のスタッフの対応は素晴らしいです。（いつ来ても）	産婦人科
・トイレの便座シートを、消毒していただきたいです。	